

# KUALITAS LAYANAN, WAKTU TUNGGU DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PELAYANAN MEDICAL CHECK UP KLINIK WESTERINDO

<sup>1</sup> **Abdulloh Zubayri**, <sup>2</sup> **Mudayat**, <sup>3</sup> **Juli Prastyorini**, <sup>4</sup> **Nur Widyawati**  
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
BARUNAWATI SURABAYA 2024

E-mail: <sup>1</sup> [abdullohzubayri97@gmail.com](mailto:abdullohzubayri97@gmail.com) , <sup>2</sup> [mudayat@stiamak.ac.id](mailto:mudayat@stiamak.ac.id) , <sup>3</sup> [juli.prastyorini@stiamak.ac.id](mailto:juli.prastyorini@stiamak.ac.id) ,  
<sup>4</sup> [nur.widyawati@stiamak.ac.id](mailto:nur.widyawati@stiamak.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan, waktu tunggu, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan medical check-up di Klinik Utama Laboratorium Westerindo Surabaya. Metode kuantitatif digunakan dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, melibatkan pasien yang telah menjalani medical check-up di klinik tersebut. Pentingnya penelitian ini terletak pada fakta bahwa kepuasan pasien merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam medical check-up yang berfungsi sebagai langkah awal pencegahan dan deteksi dini penyakit.

Hasil analisis data menggunakan SPSS 29 menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kualitas layanan (X1), waktu tunggu (X2), dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan pasien (Y), dengan uji t yang valid untuk semua pernyataan ( $r$ -hitung  $> 0,227$ ). Analisis regresi linear berganda menyimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 26.786 dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,000 < 0,05$ . Fenomena ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, pengurangan waktu tunggu, dan perbaikan fasilitas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di klinik ini.

Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis 2024

**Kata kunci** : *Kualitas Layanan ; Waktu Tunggu ; Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan*

## Abstract

*This research aims to identify the influence of service quality, waiting time, and facilities on patient satisfaction in medical check-up services at the Westerindo Laboratory Main Clinic in Surabaya. A quantitative method was used, with a questionnaire as the data collection instrument, involving patients who have undergone medical check-ups at the clinic. The importance of this study lies in the fact that patient satisfaction is a primary factor in determining the quality of healthcare services, particularly in medical check-ups that serve as initial steps for disease prevention and early detection.*

*The data analysis results using SPSS 29 show a significant influence of service quality (X1), waiting time (X2), and facilities (X3) on patient satisfaction (Y), with valid t-tests for all statements ( $r$ -count  $> 0.227$ ). Multiple linear regression analysis concludes that these three variables collectively have a significant impact on patient satisfaction, indicated by an F-count value of 26.786 with a significance level of  $\alpha = 0.000 < 0.05$ . This phenomenon suggests that improving service quality, reducing waiting time, and enhancing facilities are crucial in increasing patient satisfaction at this clinic.*

Thesis. Business Administration Study Program 2024

**Keywords** : *Service Quality; Waiting Time; Facilities; Customer Satisfaction*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat vital dalam memastikan kesejahteraan dan kepuasan pasien. Dalam konteks klinik medis, seperti Klinik Utama Laboratorium Westerindo di Surabaya, proses pelayanan medical check-up menjadi salah satu layanan yang sangat penting. Proses ini melibatkan berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan medis, dan memiliki dampak langsung terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

Kualitas layanan, waktu tunggu dan fasilitas merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan kepuasan pasien dalam proses pelayanan medis. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek, termasuk keakuratan diagnosa, keterampilan komunikasi petugas medis, kebersihan fasilitas, dan kemudahan akses. Sementara itu, waktu tunggu merujuk pada periode waktu antara pendaftaran dan penerimaan layanan medis yang diinginkan oleh pasien.

Menurut Tjiptono kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara layanan yang diberikan perusahaan dan harapan pelanggan. Kualitas ini tercermin dalam sejauh mana perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta seberapa tepat waktu layanan tersebut disampaikan, apakah sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. (Basri et al., 2023)

Fasilitas kesehatan memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Di Indonesia, penyediaan fasilitas kesehatan diatur oleh pemerintah dengan tujuan untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap layanan kesehatan. Namun, meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas fasilitas kesehatan, masih terdapat banyak tantangan yang dihadapi.

Tantangan tersebut meliputi distribusi fasilitas yang tidak merata, keterbatasan sumber daya manusia dan alat kesehatan, serta berbagai masalah manajerial yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan. Penelitian mengenai fasilitas kesehatan menjadi penting untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang ada serta mencari solusi yang efektif guna meningkatkan pelayanan kesehatan

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan memiliki korelasi erat dengan kualitas layanan, fasilitas dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti mencoba memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam proses pelayanan medis dengan menambahkan satu variabel yang berbeda yaitu waktu tunggu, dimana satu variabel tersebut menjadi penting bagi penyedia layanan kesehatan, termasuk Klinik Utama Laboratorium Westerindo.

Dalam konteks klinik medis di Surabaya, terdapat kebutuhan yang mendesak untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan serta mengurangi waktu tunggu dan pemenuhan fasilitas dalam proses pelayanan medical check-up. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh langsung kualitas layanan, waktu tunggu dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dalam proses pelayanan medical check-up di Klinik Utama Laboratorium Westerindo Surabaya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan upaya perbaikan yang tepat dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, mengurangi waktu tunggu dan pemenuhan fasilitas, sehingga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan reputasi klinik, tetapi juga akan membawa manfaat positif bagi kesejahteraan dan kesehatan masyarakat di Surabaya secara keseluruhan. Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Layanan, Waktu Tunggu Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pelayanan Medical Check Up klinik Westerindo”

## **II. METODE PENELITIAN.**

### **JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Menurut Sinambela dalam Wijonarko (2023) Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang memanfaatkan angka-angka dalam pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur (Wijonarko, 2023). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan untuk mengukur dan menganalisis secara sistematis pengaruh kualitas layanan, waktu tunggu, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dalam proses pelayanan medical check-up di Klinik Utama Laboratorium Westerindo Surabaya. Dengan demikian, penelitian ini akan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pasien yang telah menjalani proses pelayanan medical check-up di klinik tersebut.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani proses pelayanan medical check-up di Klinik Utama Laboratorium Westerindo Surabaya pada 3 bulan (Februari, Maret April) ditahun 2024.

#### **Sampel Penelitian**

Sedangkan sampel akan dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2013) Teknik pengambilan sampel secara acak di mana setiap elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel, yaitu memberikan kesempatan yang sama bagi setiap orang/unsur untuk dijadikan sample dan menjadi anggota populasi.

Untuk menghitung besarnya ukuran sampel menggunakan teknik Slovin. Rumus Slovin dipilih untuk menentukan jumlah sampel yang *representatif* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

$n$  = ukuran sample  
 $N$  = ukuran populasi  
 $e$  = presentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{315}{1 + 315(0,1)^2}$$

$$n = \frac{315}{4,15} = 75,90 = 76$$

Metode ini tidak memerlukan tabel jumlah sampel, melainkan cukup menggunakan rumus untuk memperoleh hasil. Dari perhitungan yang didapatkan angka yaitu 76. Adapun kriteria pasien yang dijadikan sample penelitian yakni : Pasien bukan karyawan dan Pasien berkunjung.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN.

#### **Aktivitas Perusahaan**

Kegiatan Klinik Utama Laboratorium Westerindo Surabaya meliputi :

- A. Menyediakan layanan pemeriksaan medis
- B. Berkolaborasi dengan berbagai perusahaan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan pada karyawan dan menyampaikan hasil medical check-up sesuai dengan permintaan perusahaan atau pasien pribadi
- C. Pemeriksaan Laboratorium untuk umum dan pasien rujukan dari klinik yang sudah bekerja sama.
- D. Membayar pembuangan limbah medis melalui pihak kedua (PT. Delapan Delapan Hijau Lestari), dan biaya lain yang berhubungan dengan kegiatan medis lainnya.

#### **Karakteristik Responden Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 76 pasien di Klinik Utama Laboratorium Westerindo Surabaya, diperoleh berbagai

informasi mengenai karakteristik responden, termasuk jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Ciri-ciri responden tersebut adalah sebagai berikut :

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki – laki	52	68%
2	Perempuan	24	32%
	Jumlah	76	100%

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan jenis kelamin, Diketahui bahwa terdapat 24 responden perempuan, yang merupakan 32% dari total, dan 52 responden laki-laki, yaitu 68%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki .

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	20 s/d 30 tahun	56	74%
2	31 s/d 40 tahun	17	22%
3	41 s/d 50 tahun	3	4%
	Jumlah	76	100%

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan data usia, teridentifikasi bahwa ada 56 responden berusia 20 hingga 30 tahun, yang mencakup 74%, 17 responden berusia 31 hingga 40 tahun, yaitu 22%, dan 3 responden berusia 41 hingga 50 tahun, yang merupakan 4%.

## Analisis Data

### Uji Validitas

Menurut Ghozali (2014) dalam (Putri *et al.*, 2021) Uji validitas merupakan suatu uji untuk mengukur valid atau tidaknya suatu instrumen yang akan digunakan. Uji validasi dilakukan dengan membandingkan nilai R hitung dan R tabel untuk setiap pernyataan menggunakan program SPSS. Suatu pernyataan dianggap valid jika nilai R hitung lebih besar dari R tabel. Berikut adalah hasil uji validasi untuk setiap pernyataan dalam penelitian ini.

### Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)

#### Uji Validitas Kualitas Layanan

Item Pernyataan	Nilai r	R tabel	Keterangan
X1.1	0,654	0,227	Valid
X1.2	0,817	0,227	Valid
X1.3	0,785	0,227	Valid

X1.4	0,836	0,227	Valid
X1.5	0,749	0,227	Valid

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan pengolahan data tersebut, variabel Kualitas Layanan (X1) dinyatakan valid. Terdiri dari 5 pernyataan, di mana nilai R hitung untuk setiap pernyataan lebih tinggi daripada R tabel, sehingga menunjukkan bahwa hasilnya valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

### Uji Validitas Waktu Tunggu (X2)

#### Uji Validitas Waktu Tunggu

Item Pernyataan	Nilai r	R tabel	Keterangan
X2.1	0,508	0,227	Valid
X2.2	0,654	0,227	Valid
X2.3	0,618	0,227	Valid
X2.4	0,776	0,227	Valid
X2.5	0,737	0,227	Valid
X2.6	0,732	0,227	Valid

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan pengolahan data tersebut, variabel Waktu Tunggu (X2) dinyatakan valid. Dengan 6 pernyataan yang dimiliki, setiap pernyataan menunjukkan nilai R hitung yang lebih tinggi daripada R tabel, yang menandakan bahwa hasilnya valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

### Uji Validitas Fasilitas (X3)

#### Uji Validitas Fasilitas

Item Pernyataan	Nilai r	R tabel	Keterangan
X3.1	0,347	0,227	Valid
X3.2	0,533	0,227	Valid
X3.3	0,564	0,227	Valid
X3.4	0,599	0,227	Valid
X3.5	0,727	0,227	Valid
X3.6	0,699	0,227	Valid

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan pengolahan data tersebut, variabel Fasilitas (X3) dinyatakan valid. Dengan 6 pernyataan yang ada, setiap pernyataan menunjukkan nilai R hitung yang lebih tinggi daripada R tabel, sehingga hasilnya valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

### Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

#### Uji Kepuasan Pasien

Item Pernyataan	Nilai r	R tabel	Keterangan
Y1	0,668	0,227	Valid
Y2	0,520	0,227	Valid
Y3	0,704	0,227	Valid
Y4	0,636	0,227	Valid
Y5	0,640	0,227	Valid

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan pengolahan data tersebut, variabel Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan valid. Dengan 5 pernyataan yang ada, setiap pernyataan memiliki nilai R hitung yang lebih tinggi daripada R tabel, sehingga hasilnya valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

### Uji Reliabilitas

Kuesioner dianggap memiliki keandalan atau reliabilitas yang baik jika respons individu terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan statistik Cronbach's Alpha melalui perangkat lunak SPSS 29. Reliabilitas suatu konstruk atau variabel dianggap memadai jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, menurut pandangan tersebut Ghazali (2011). Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk variabel-variabel yang diteliti :

#### Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Nilai r	Kriteria	Keterangan
X1	0,821	0,6	Realiabel
X2	0,771	0,6	Realiabel
X3	0,605	0,6	Realiabel
Y	0,619	0,6	Realiabel

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Tabel hasil uji reliabilitas menunjukkan tingkat reliabilitas untuk variabel-variabel dalam penelitian ini. Variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,821, yang menunjukkan bahwa variabel ini tergolong reliabel. Demikian pula, Variabel Waktu Tunggu (X2) dengan nilai 0,771 dan Variabel Kinerja Fasilitas (X3) dengan nilai 0,605 juga dianggap reliabel. Selain itu, Variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan reliabilitas dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,619. Secara

keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur konsep yang diteliti.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

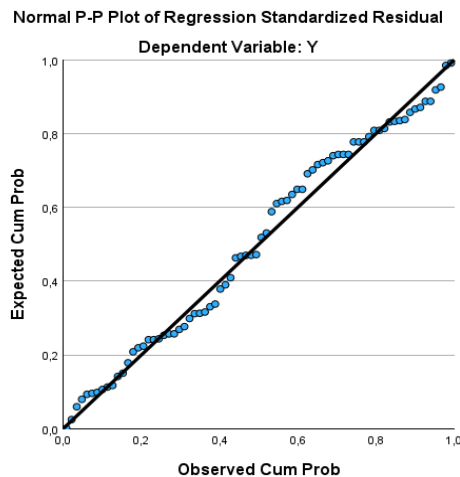
Dalam uji asumsi klasik, terdapat uji normalitas yang bertujuan untuk menentukan apakah data populasi mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji ini juga digunakan untuk mengevaluasi data yang berskala ordinal, interval, atau rasio. Dalam penelitian ini, normalitas model regresi diuji menggunakan metode Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: jika data tersebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dianggap tidak memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas menurut hasil statistik.

Gambar 4.2 memperlihatkan hasil uji normalitas yang menunjukkan bahwa penyebaran data pada grafik tidak menyimpang jauh dari garis diagonal atau mengikuti garis tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun, perlu diingat bahwa uji normalitas menggunakan grafik dapat menyesatkan jika tidak dilakukan dengan cermat, karena data bisa tampak normal secara visual namun tidak memenuhi kriteria statistik, atau sebaliknya.

Berdasarkan hasil perhitungan *Kolmogorov Smirnov* terhadap residual regresi dengan menggunakan program SPSS 29 diperoleh hasil sebagai berikut :

### **Gambar 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Selain menggunakan uji grafik, juga dilakukan uji statistik, salah satunya adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Jika hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai  $p \geq 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa residual yang tidak terstandarisasi berdistribusi normal. Hasil uji ini disajikan dalam tabel berikut :

**Gambar Kolmogorov-Smirnov Test**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual	
N		76	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,38664989	
Most Extreme Differences	Absolute	,076	
	Positive	,060	
	Negative	-,076	
Test Statistic		,076	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	,324	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,312
		Upper Bound	,336

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, nilai Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200 dengan tingkat signifikansi 0,200. Ini menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi normal karena tingkat signifikansinya  $\geq 0,05$ .

**Uji Multikolinearitas**

Penelitian ini menggunakan uji multikolinearitas untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan linear antara variabel bebas dalam model regresi. Evaluasi ini didasarkan pada nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* (TOL). Jika



nilai VIF lebih dari 10, hal ini menunjukkan adanya multikolinieritas antara variabel bebas. Sebaliknya, jika nilai VIF kurang dari 10, multikolinieritas dianggap tidak signifikan.

### Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X1)	0,469	2,133	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Waktu Tunggu (X2)	0,479	2,089	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Fasilitas (X3)	0,615	1,626	Tidak Terjadi Multikolinieritas

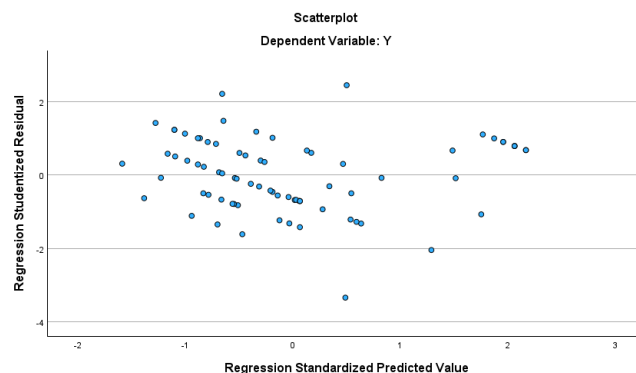
Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Dari tabel uji multikolinieritas di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel independen (bebas) yang meliputi kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan harga yang kompetitif tidak mengalami masalah multikolinieritas. Hal ini disebabkan karena hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk setiap variabel adalah kurang dari 10, memenuhi asumsi bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan dalam varians residu di seluruh pengamatan dalam model regresi. Salah satu syarat untuk model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya gejala ini, metode grafis dapat diterapkan. Jika grafik menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti gelombang, ekspansi diikuti dengan penyempitan, atau titik-titik yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

**Gambar 4.4** *Scatterplot Regression Standardized Value*



Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan gambar yang disajikan, Tampak bahwa titik-titik tidak menunjukkan pola yang jelas dan tersebar merata di atas serta di bawah garis nol pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas.

### Uji Linearitas

Uji linearitas adalah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen bersifat linier atau tidak secara signifikan. Hasil uji linearitas akan memberikan informasi penting apakah regresi linier adalah pendekatan yang tepat untuk menganalisis hubungan antara variabel tersebut. Jika nilai hasil uji linearitas  $\leq 0,05$ , itu menunjukkan adanya hubungan linier yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### Uji Linearitas-Kualitas Layanan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	193,243	9	21,471	12,662	<,001
		Linearity	131,750	1	131,750	77,697	<,001
		Deviation from Linearity	61,493	8	7,687	4,533	<,001
	Within Groups	111,915	66	1,696			
Total			305,158	75			

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada gambar 4.5 di atas "ANOVA Table" di atas. Diketahui nilai Sig. Linearity sebesar  $<0,001$ . Karena nilai Sig. Linearity memiliki hasil  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pasien (Y).

#### Uji Linearitas-Waktu Tunggu

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Waktu Tunggu	Between Groups	(Combined)	183,441	12	15,287	7,912	<,001
		Linearity	120,174	1	120,174	62,202	<,001
		Deviation from Linearity	63,267	11	5,752	2,977	,003
	Within Groups	121,717	63	1,932			
Total			305,158	75			

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan hasil uji linearitas yang ditunjukkan pada Gambar 4.5 di atas dalam "ANOVA Table", diketahui bahwa nilai Sig. Linearity adalah  $<0,001$ . Karena nilai Sig. Linearity yang diperoleh adalah 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Waktu Tunggu (X2) dan Kepuasan Pasien (Y).

#### Uji Linearitas-Fasilitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	179,331	12	14,944	7,482	<,001
		Linearity	105,481	1	105,481	52,813	<,001
		Deviation from Linearity	73,850	11	6,714	3,361	,001
	Within Groups	125,827	63	1,997			
Total			305,158	75			

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan hasil uji linearitas yang ditampilkan pada Gambar 4.5 dalam "ANOVA Table" di atas, diperoleh nilai Sig. Linearity sebesar  $<0,001$ . Karena nilai Sig. Linearity tersebut adalah 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Fasilitas (X3) dan Kepuasan Pasien (Y).

### Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dengan menggambar garis arah, serta untuk melakukan prediksi. Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk mengevaluasi pengaruh Kualitas Layanan, Waktu Tunggu, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. Hasil dari perhitungan menggunakan perangkat lunak komputer SPSS 29 menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

#### Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	8,673		6,252	<,001
Kualitas Layanan (X1)	0,257	0,338	2,856	,006
Waktu Tunggu (X2)	0,144	0,252	2,150	,035
Fasilitas (X3)	0,155	0,251	2,428	,018

Sumber : Data Primer Spss 29 (2024)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut:

$$Y = 8,673 + 0,257 X_1 + 0,144 X_2 + 0,155 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Waktu Tunggu

X3 = Fasilitas

E = Estimasi eror

Interprestasi dari model regresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Konstanta yang dihasilkan sebesar 8,673 menunjukkan bahwa besarnya nilai Kepuasan Pasien (Y) sebesar 8,673 jika Kualitas Layanan (X1), Waktu Tunggu (X2) dan Fasilitas (X3) adalah konstan.
2. Nilai koefisien Kualitas Layanan ( $\beta_1$ ) sebesar 0,257 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Layanan ( $\beta_1$ ) meningkat satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Pasien sebesar 0,257.

3. Nilai koefisien Waktu Tunggu ( $\beta_2$ ) sebesar 0,144 menunjukkan bahwa jika variabel Waktu Tunggu ( $\beta_2$ ) meningkat satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Pasien sebesar 0,144.
4. Nilai koefisien Fasilitas ( $\beta_3$ ) sebesar 0,155 menunjukkan bahwa jika variabel Fasilitas ( $\beta_3$ ) meningkat satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Pasien sebesar 0,155.

## Uji Hipotesis

### Uji T Parsial

Uji t digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas layanan, waktu tunggu, dan fasilitas) secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Ini membantu dalam menentukan seberapa kuat setiap variabel bebas berkontribusi terhadap menjelaskan variabel terikat.

$$df = n - k$$

df = Degree Of Freedom

n = Jumlah Sampel Penelitian

k = Jumlah Variabel Bebas

$$\text{Degree of Freedom} = 76 - 3 = 73$$

a. Uji T Variabel Kualitas Layanan (X1)

Hasil Uji T variable kualitas layanan dapat dilihat pada table 4.9 berdasarkan table variable kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan  $T_{hitung}$  sebesar 2,856 lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar 1,993 dengan tingkat signifikan  $< 0,05$

b. Uji T Variabel Waktu Tunggu (X2)

Hasil Uji T variable waktu tunggu dapat dilihat pada table 4.9 berdasarkan table variable waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan  $T_{hitung}$  sebesar 2,150 lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar 1,993 dengan tingkat signifikan  $< 0,05$

c. Uji T Variabel Fasilitas (X3)

Hasil Uji T variable harga yang kompetitif dapat dilihat pada table 4.9 berdasarkan table variable fasilitas berpengaruh signifikan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan  $T_{hitung}$  sebesar 2,428 lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar 1,993 dengan tingkat signifikan  $< 0,05$

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas Kualitas Layanan (X1), Waktu Tunggu (X2), dan Fasilitas (X3) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y).

### Uji Simultan (Uji F)

F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Sig	A
26.786	2,83	$< 0,001^b$	0,05

Sumber : Data primer SPSS 29 (2024)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1), waktu tunggu (X2), dan fasilitas (X3) secara simultan berhubungan secara signifikan dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pasien (Y). Hal ini terbukti dari nilai F hitung yang lebih besar daripada nilai F tabel, serta tingkat signifikansi sebesar  $<0,001^b$  yang lebih rendah dari alpha 0,05.

### Penentuan Variabel Yang Berpengaruh Dominan

Penentuan variabel yang paling dominan hubungannya adalah dengan nilai beta yang memiliki nilai tertinggi. Berikut hasilnya :

**Nilai Koefisien Beta**

Variabel	Standardized Coefficients
Kualitas Layanan (X1)	0,338
Waktu Tunggu (X2)	0,252
Fasilitas (X3)	0,251

Sumber : Data Diolah Spss 29 (2024)

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa nilai beta untuk variabel Kualitas Layanan (X1) adalah 0,338. Ini menunjukkan bahwa variabel dengan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah Kualitas Layanan (X1).

### IV. PENUTUP.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 76 pasien di Klinik Utama Laboratorium Westerindo Surabaya, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan hasil t hitung sebesar 2,856 yang melebihi t tabel 1,993, nilai signifikansi  $<0,05$ , dan koefisien regresi positif sebesar 0,257. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien pemeriksaan medis. Selain itu, variabel Waktu Tunggu (X2) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan t hitung sebesar 2,150 yang lebih besar dari t tabel 1,993, nilai signifikansi  $<0,05$ , dan koefisien regresi positif sebesar 0,144. Ini menandakan bahwa pengurangan waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien pemeriksaan medis. Terakhir, variabel Fasilitas (X3) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan t hitung sebesar 2,428 yang melebihi t tabel 1,993, nilai signifikansi  $<0,05$ , dan koefisien regresi positif sebesar 0,155. Ini menunjukkan bahwa perbaikan fasilitas berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien pemeriksaan medis.

Variabel Kualitas Layanan (X1), Waktu Tunggu (X2), dan Fasilitas (X3) memiliki pengaruh signifikan dan positif secara bersamaan terhadap kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa ketiga variabel—kualitas layanan, waktu tunggu, dan fasilitas—berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Di antara ketiga variabel tersebut, variabel Kualitas Layanan (X1) menunjukkan pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pasien pemeriksaan medis, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,338. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki potensi terbesar untuk meningkatkan kepuasan pasien (Y).

### DAFTAR REFERENSI.

- Abadi, R. T. (2023). *Pelayanan Prima Customer Service Melalui Pembayaran Digital Qris Di Pt Matra Digital Group Palembang*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Abu, N. H., Othman, A. A., Abidin, R., & Mansor, M. F. (2020). Keberkesanan Organisasi dalam

- Penyampaian Perkhidmatan: Penilaian Berdasarkan Paradigma Servqual dan Model Kano. *Journal of Business Management and Accounting*, 5, 123–139.  
<https://doi.org/10.32890/jbma2015.5.0.8865>
- Anelia, N., & Modjo, R. (2023). Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1172–1179.
- Anshar, A., & Mashariono, M. (2019). Pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 8(4).
- Ardiani, E., & Murwatiningsih. (2017). Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(3), 274–284.
- Basri, H., Yulian Ma, M., & Malihah, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Toko Ponsel Sahabat Selluler Martapura). *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1), 99–113.
- Christianto, E. (2021). Bab iii metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 27–39.  
[http://repository.stei.ac.id/5748/4/Bab III.pdf](http://repository.stei.ac.id/5748/4/Bab%20III.pdf)
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Sainatika*, 45–54.
- Hartati, H., Azhari, A. S., Nespita, W., Gusra, T., Sukma, M., Aisyiah, I. K., Ortega, D., Hasibuan, R. F., Aini, R., & Tasrif, N. (2023). *Manajemen Kesehatan Strategi dan Praktik untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan*. CV. Gita Lentera.
- Kepuasan, T., Di, C., Andalan, P. T., Samudra, P., Khuluq, M. H., Widyawati, N., Hanna, M., Kalangi, E., Kepelabuhan, M., & Barunawati, S. (2024). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jutranis), Vol. 01 No.01 Februari 2024 Lppm Stiamak Barunawati Surabaya*. 01(01), 1–18.
- Kesehatan, J. I., Azhary, M., Nurhidayatulloh, R., Magister, P., Masyarakat, K., Kesehatan, I.-I., & Yogyakarta, A. A. (2023). *Medic Nutricia Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas X*. 1(2), 41–49.  
<https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Oktaviana, E. (2023). *Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up Pelaut Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya*.
- Paramitha, D. S., Adi, P. H., & Aji, B. (2021). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Klinik An Nur Cilacap. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 23(4), 1–16.
- Prastyorini, J. (2017). The Relationship of Physical Support, Personnel Contact and Image toward Patients' Trust to Hospital. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 5(1), 1–4.  
<https://doi.org/10.20431/2349-0349.0501001>
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap

- Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen ...*, 3(2), 138–148. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/download/386/485>
- Ridwan Caesar, O. M., Basyar, A., Fathurohman, A. R., Chafshof, A. S., Tasyali, D., Administrasi, D., Fisip, N., Al-Ghifari Bandung, U., Uin, ), Gunung, S., & Bandung, D. (2021). Jurnal Ilmiah “Neo Politea” Fisip Universitas Al-Ghifari Analisis Peran Struktur Organisasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah “Neo Politea” FISIP Universitas Al-Ghifari*, 2(1), 12–22.
- Rosita, B., & Khairani, U. (2018). Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 5(1), 114–121.
- Suada, K., & Soedarmanto. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya*. 01, 23–33.
- Sulaiman, H. (2017). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamida Tanjung Morawa*.
- Widyawati, N., & Arisanti, D. (2024). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jutranis), Vol. 01 No.01 Februari 2024 Lppm Stiamak Barunawati Surabaya*. 01(01).
- Wijayanti, E. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi, Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Pada Pt. Telkom Kota Metro*. Universitas Muhammadiyah Metro.
- Wirakanda, G. G., & Fakhriaji, F. (2019). Pengaruh Internal Marketing Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Perum Jamkrindo Kantor Wilayah IV Bandung. *Pro Mark*, 9(2), 10.
- Gugus Wijonarko, G. W., & Amaliyah, A. M. (2022). Social Economic Changes of Local Communities in Affected Locations Post-Development of Lamong Bay Terminal. *urnal Transportasi Multimoda*, 2, 1-7.
- Priyohadi, N. D., Fajrianthi, F. S., & Ahmad, R. Individual Performance Model of Indonesian Millennial Generation Employees.
- Gunatirin, E. Y., & Wijonarko, G. (2023). Interactional justice model, power distance, and leader-member exchange as a high quality workplace. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(1), 304-309.
- Kamsariaty, K., Sihombing, D. B., & Kristiawati, I. (2023). SOSIALISASI DAN VAKSIN COVID-19 KEPADA TENAGA PENDIDIK SERTA KEPENDIDIKAN DALAM OPERASI SERBUAN VAKSINASI MARITIM DIAKADEMI MARITIM NUSANTARA BANJARMASIN. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 5708-5713.
- Wijonarko, G. (2023). Strengthening sociopreneurship culture through the Pentahelix collaboration model. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 13(2), 85-94.

Mudayat, M., & Cahyana, O. S. (2023). The Impact of Work Culture and Work Environment on Employee Performance: A Study at PT Pelindo Daya Sejahtera. *Academia Open*, 8(1), 10-21070.

Kristiawati, I., Kamsariaty, K., & Sihombing, D. B. (2023). Ship Clearance In And Clearance Out Services At Pt. Sauh Bahtera Sakti Jakarta. *Jurnal Scientia*, 12(01), 578-582.

DAN, M. H. E. K. S. Green Supply Chain Management: Concept and Challenge.

Widyawati, N., Prastyorini, J., Ulfa, C., & Ratnawati, T. ANALYSIS OF THE INTEGRATIVE APPROACH TO TAM AND UGT THEORY ON DIGILIB APPLICATION USERS.

Prastyorini, J., Kristiawati, I., Kalangi, M. H. E., Priyanto, E., & Arisanti, D. (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT ANUGERAH TIRTA SAMUDRA. *Jurnal Baruna Horizon*, 7(1), 9-20.